



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una
municipalidad provincial de Apurímac – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Guzmán Palomino Zaida Maritza (ORCID: 0000-0001-5009-9991)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, Genara Palomino Paniagua y Julián Alejandro Gómez Chirinos; que siempre me apoyaron incondicionalmente, moral y económicamente para poder concluir con mi posgrado en Gestión Pública.

A mis hermanas y demás amigos en general, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera.

Zaida Maritza

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a la Universidad Privada Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno, para poder estudiar mi posgrado, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi asesora de Tesis, la Doctora Silvia Alza Salvatierra, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al señor Alcalde Provincial de Abancay - Guido Chahuaylla, por haber aceptado que se realice mi tesis en esta institución.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante.

Zaida Maritza.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXO	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
H. específicos	37
Nivel de servicio.	37
Nivel de interacción.	37
Uso de canales de información y comunicación	37
Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación.	37
Mejoras en la gestión pública	37

Facilidad para intercambiar información.	37
Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	37
Acceso adecuado para los ciudadanos.	37
Cambio de paradigma	37
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	40
Anexo 3. Instrumentos	42
Anexo 4. Validación de instrumentos	47
Anexo 5. Confiabilidad	52
Anexo 6. Consentimiento informado	54
Anexo 7. Autorización aplicación de instrumentos	55
Anexo 8. Base de datos	57

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones	17
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa y dimensiones	18
Tabla 3 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la variable gobierno electrónico en la simplificación administrativas	19
Tabla 4 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado del gobierno electrónico en el proceso de simplificación administrativa	19
Tabla 5 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	20
Tabla 6 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	20
Tabla 7 Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado	21
Tabla 8 Operacionalización de la variable Gobierno electrónico	40
Tabla 9 Operacionalización de la variable Simplificación administrativa	41
Tabla 10 Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico	52
Tabla 11 Estadística de fiabilidad variable simplificación administrativa	53

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	12

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021. La investigación fue de tipo básica, descriptiva - explicativa. La población estuvo conformada por los trabajadores de una municipalidad provincial en Apurímac. La muestra estuvo conformada por 87 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable el gobierno electrónico se elaboró un cuestionario con 32 ítems; y para medir la variable simplificación administrativa se elaboró un cuestionario con 20 ítems, y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable simplificación administrativa, con un Chi cuadrado de 38.614. Asimismo, la variable gobierno electrónico produce una variación del 35.7% en la variable simplificación administrativa.

Palabras clave: gobierno electrónico, simplificación administrativa, procesos.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of electronic government on administrative simplification in a Provincial Municipality of Apurímac, 2021. The research was basic, descriptive - explanatory. The population was made up of workers from a provincial municipality in Apurímac. The sample consisted of 87 workers. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire. For the collection of information on the electronic government variable, a questionnaire with 32 items was elaborated; and to measure the administrative simplification variable, a questionnaire with 20 items was elaborated, and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The research results determined that the electronic government variable significantly influences the administrative simplification variable, with a Chi square of 38,614. Likewise, the electronic government variable produces a 35.7% variation in the administrative simplification variable.

Keywords: electronic government, administrative simplification, processes.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra época, la tecnología la encontramos en nuestras actividades diarias desde lo más simples a lo más complejas, involucrando todos los campos o sectores (educación, medicina, turismo, etc.), se ha introducido la tecnología de manera oportuna y se han logrado avances considerables (Van de Walle et al., 2018). El gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno, tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la gestión para brindar a los ciudadanos servicios de alta calidad y hacer posible que las personas tomen medidas o estrategias junto con el gobernante, lo que se ha vuelto muy importante entre la ciudadanía (Kim y Chung, 2016)

El objetivo de la mayoría de países y de sus administraciones públicas es facilitar a los ciudadanos el acceso a los distintos trámites que realizan, para ello utilizan herramientas técnicas de apoyo a sus procesos con el fin de agilizar o reducir el tiempo de dichos procesos, tomando a Europa como ejemplo, la promoción de la administración pública moderna comienza con el uso de archivos electrónicos para simplificar la administración para alentar a los ciudadanos a obtener servicios públicos y hacerlos una administración eficaz y eficiente; aplicando una política de uso de documentos electrónicos y la aplicabilidad de estándares y buenas prácticas internacionales (Gil., 2019; Kamolov y Konstantinoca, 2017). En América Latina y el Caribe, según lo publicado por Diéguez et al. (2015) se necesita nuevos métodos y mecanismos sobre procedimientos gubernamentales electrónicos y que conlleve hacia un estado moderno.

El rápido desarrollo ha producido muchos cambios en organizaciones, entidades e individuos, que el uso extensivo de la TIC en las operaciones diarias de una organización ha cambiado la definición y las capacidades de gestión de la organización y requiere una estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones para lograr sus objetivos (MTC, 2020). El gobierno peruano ha emitido varias regulaciones al respecto, requiriendo que los gobiernos regionales y locales públicas cumplan con las regulaciones sobre gobierno electrónico. De acuerdo con la Ley N ° 27658, el estado del Perú se declara como diferentes situaciones, entidades, organismos y procedimientos en el proceso de modernización para mejorar la gestión pública y fortalecer el

estatus A. Esto significa que el estado será responsable del despliegue de programas de gobierno electrónico en todos los niveles de gobierno estatal. Evidentemente, es necesario medir y evaluar la preparación de las entidades gubernamentales para cumplir las nuevas directivas nacionales de e-gobierno y poder afrontar los nuevos retos que el gobierno digital plantea a la ciudadanía. Es a través de las tecnologías de la información se logra gestionar el cambio a una mejor gobernabilidad de lo antiguo hacia lo moderno (Díaz, 2017).

Las municipalidades provinciales del departamento de Apurímac solo cuentan con plataformas web, cuya finalidad es interactuar con los interesados. También brindan cierto tipos de servicios diferentes, que solían brindarse de manera presencial, pero con la llegada de la modernización se brindan de manera virtual, sin embargo, el e-gobierno en el gobierno local no es solo tener portales municipales, sino que también implica regular la administración, organización, los procedimientos legales y técnicos, ajustando las estructuras internas, los métodos operativos, procesos y los hábitos de gobierno general para que podamos comprender claramente la importancia de construir una ciudad inteligente y la importancia de la tecnología de la información y la comunicación para la realización de una ciudad inteligente.

En ese sentido se formula la pregunta de investigación ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021? Siendo los problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión procesos de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021?, b) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión incorporación de las tecnologías de información en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021?, c) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión modelo de atención al ciudadano en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021? Y d) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021?

El presente estudio se justifica en cuanto a su aporte teórico pues el conocimiento de los efectos de las variables del gobierno electrónico se sustenta en un conjunto de enfoques teóricos, que se enriquece con los resultados

obtenidos, de modo que constituye un referente para futuras investigaciones. De manera práctica, la investigación tiene un respaldo en el estudio de las políticas emitidas para la aplicación del gobierno electrónico en las actividades administrativas en una Municipalidad Provincial de Apurímac, en la correcta capacidad de gestión en la ejecución de sus operaciones. En cuanto a la justificación metodológica, la aplicación de técnicas para recolección de datos ha permitido analizar la información fidedigna de los trabajadores encuestados, y conocer la realidad de las necesidades que se originan dentro de la institución.

La finalidad de la investigación es: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021. Los objetivos específicos respecto a las dimensiones de la variable son: a) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión procesos de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021, b) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión incorporación de las tecnología en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021, c) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión modelo de atención al ciudadano en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021 y d) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021.

La hipótesis general planteada es: El gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021. Las hipótesis específicas que corresponden a las dimensiones de la variable son: a) El gobierno electrónico influye en la dimensión procesos de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021, b) El gobierno electrónico influyen en la dimensión incorporación de las tecnología de información en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021, c) El gobierno electrónico influye en la dimensión modelo de atención al ciudadano en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021 y d) c) El gobierno electrónico influye en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el antecedente internacional, la Comisión Europea (2019) realizó una encuesta sobre gobierno electrónico y análisis de estrategias y técnicas de acción del gobierno digital adoptado por los países de la UE. En el análisis final, estos países necesitan implementar marcos legislativos de apoyo, especialmente para proporcionar servicios públicos digitales a través del establecimiento de infraestructura electrónica, portales electrónicos, distribución de datos abiertos e inversión en habilidades digitales y prácticas de contratación pública. Esta investigación nos permite determinar la importancia del gobierno electrónico y la sistematización de los procesos internos del país, ya que a través de esta gestión cualquier ciudadano puede obtener información con mayor facilidad y tener confianza en el desempeño de sus funciones de acuerdo con los requisitos europeos.

Asimismo, Pérez (2017) en investigación sobre gobierno electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias, el estudio utilizó diseños de investigación, exploratorio, descriptivo y correlacional. La población y las muestras son no probabilísticas ascendiendo a un total de 15 individuos, la recolección de información se realizó a través de métodos de observación y entrevista, el objetivo es analizar el gobierno electrónico y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La conclusión es que la administración tributaria cuenta con una base de datos útil, pero aún existen deficiencias relacionadas con la interconexión entre la red de información y otras entidades públicas y privadas que brindan servicios a los ciudadanos, lo que dificulta que se recabe información desde el lugar que los proporciona.

En el caso de Cano (2017) quien estudió el gobierno electrónico en la mejora de los servicios públicos en entidades en Ecuador, siendo el propósito determinar los beneficios de las TIC y el gobierno electrónico en la gestión pública. La población de estudio fue un total de 398 individuos de diferentes entidades, a quienes se les aplicó una encuesta. Sus resultados evidenciaron que los encuestados indicaron que la implementación de un gobierno electrónica está en un nivel Regular con un 70.6%. Asimismo, indicaron que en la atención de los servicios existe mucha burocracia, y que los accesos a los trámites de forma virtual son muy lentos. Concluyendo que el gobierno electrónico dentro de

las entidades estudiadas aún no se implementa por completo ya que existe mucha deficiencia para realizar algún trámite.

Por otro lado, Salavopoulos et al. (2016) quienes estudiaron sobre la evolución digital del sector público y el gobierno electrónico en Alemania y Austria, mencionaron que los gobiernos de estos países, especialmente el sector público, no son países líderes en términos de gobierno electrónico y digitalización. El gobierno viene implementando estrategia de gestión del futuro con innovación, dicha estrategias de gobierno electrónico se centra en cuatro áreas principales: mejorar la cantidad y calidad del gobierno electrónico; y establecer una colaboración electrónica entre la administración pública y la comunidad empresarial; mostrar la identidad electrónica y desarrollar una base de comunicación segura para los ciudadanos, las empresas y administración pública.

Entre los precedentes nacionales, Quispe (2020) quien estudio el gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal, cuyo propósito fue determinar el impacto del gobierno electrónico en la modernización. En cuanto a su naturaleza, su diseño es no experimental y transversal, este estudio se centra en métodos cuantitativos. Las muestras fueron realizadas por 100 personas. La técnica utilizada es la encuesta y la herramienta es el cuestionario. La aplicación de los resultados fue mediante la prueba de regresión logística ordinal donde la variables de gobierno electrónico tienen una respuesta positiva a la incidencia de la modernización de la gestión municipal, chi-cuadrado = 15,109, la significancia es 0,000, es decir, menos de $\alpha = 0,05$.

En el estudio de Vélez (2020) cuyo propósito fue conocer el impacto de los documentos electrónicos en la gestión administrativa, y señalar los beneficios de utilizar documentos electrónicos firmados digitalmente en las entidades nacionales, con miras a simplificar la gestión administrativa entre agencias. El tipo de investigación es básico, utilizando diseño transversal no experimental y causalidad descriptiva con la investigación como herramienta. Los resultados muestran que el coeficiente de Nagelkerke = 0.294, indicando que existe una dependencia de la gestión administrativa de los documentos electrónicos, es

decir, los documentos electrónicos tienen un impacto significativo en la gestión administrativa, y el p-valor es igual a 0.000.

Del Maestro (2020) quien estudió gobierno electrónico y su incidencia en la administración municipal, tuvo como propósito comprobar la incidencia del gobierno electrónico en la administración municipal. Debido a la naturaleza del procesamiento de la información, su enfoque fue cuantitativos, transversal, además estuvo compuesto por 100 personas. Se aplicó un cuestionario virtual. Según sus resultados logrados muestran que la variable gobierno electrónico y sus dimensiones muestran respectivamente un nivel bueno y regular. Según las estadísticas de la pseudo prueba R² y el coeficiente de Nagelkerke se evidencio que la implementación del gobierno electrónico tiene un impacto sobre la gestión municipal, se concluye que el 58,4% incide en la gestión de la entidad, además que las dimensiones externas afectan el 58,4% de la gestión de la entidad, las internas 22,8% y las de promoción 28,4%.

El objetivo general del estudio de Salazar (2020) es determinar los factores de gobierno digital que influyen en la participación ciudadana. Investigación aplicada, correlación-causalidad. El diseño de la investigación es un corte transversal, no experimental, determinado por una muestra no probabilística compuesta por 53 ejecutivos de diferentes instituciones públicas. La técnica utilizada son las encuestas, utilizando herramientas de medición con preguntas estructuradas. Los resultados estadísticos obtenidos confirman el de Nagelkerke, =0.575 y el valor de significancia es 0.000 <.05 y la influencia de la variable es 57,5%, lo que indica que el modelo ha sido ajustado a un estudio de regresión ordinal. La conclusión permite determinar que el gobierno digital y los factores de gestión municipal tienen un impacto significativo en la participación ciudadana.

Tomemos como ejemplo a Rucoba (2019), cuyo propósito fue comprender el impacto del gobierno electrónico en la simplificación administrativa. El estudio fue un diseño descriptivo de relación no experimental. Se realizó un estudio y se registró en una muestra de 35 trabajadores, utilizando dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Los resultados mostraron que el 37,4% de los empleados dijo que el nivel de gobierno electrónico era inadecuado y el 40% de los empleados dijo que la simplificación administrativa estaba en un nivel

insuficiente. También hubo un impacto entre estas dos variables. La conclusión es que un buen sistema de información en el proceso de organización de la entidad mejorará los procedimientos administrativos.

Por otro lado, la investigación realizada por Simón (2018) tiene como objetivo determinar los factores de e-gobierno que inciden en la gestión pública, se realizó un estudio no experimental, transversal y de regresión ordinal. La muestra fue de 69 individuos. Y se aplicó cuestionario de tipo Likert. El resultado indico un valor de χ^2 19.540 para la gestión pública, y para el gobierno electrónico un χ^2 18.849. Por lo tanto, de acuerdo con estos resultados existe una gran influencia entre estas dos variables y sus dimensiones.

Con referencia a la fundamentación relacionadas a la variable gobierno electrónico, se consideró a Alryalat *et al.* (2017) señalaron que la implementación de la tecnología en el gobierno electrónico juega un papel muy importante y beneficioso en la administración, mejorando la eficiencia y efectividad de los trabajadores, permitiendo que los ciudadanos sean beneficiarios y brinden mejores soluciones. Para Antoni *et al.* (2018) definen al gobierno electrónico como el uso de la tecnología de la información como una herramienta importante para un gobierno adecuado y transparente, con el objetivo de lograr una sociedad centralizada e informatizada. A través de una plataforma tecnológica basada en la información procesada por cada organización, los ciudadanos pueden crear, analizar, gestionar, procesar y compartir esta información, generando así conocimiento para mejorar el desarrollo sustentable y la calidad de vida de los residentes (Muthuselvi y Ramganes, 2017).

Por su parte Ali y Anwar. (2021) señaló que el Estado juega un papel muy importante en la modernización de la gestión pública, pues debe brindar herramientas suficientes para mejorar la gestión estatal y enfocarse en la gestión estatal en cuanto a sus capacidades, como brindar opiniones consultivas. Las entidades públicas se ocupan de cuestiones como la simplificación administrativa y evaluación de los procesos relacionados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad y la

facilitación del acceso a la información a través de la transparencia del portal (Yáñez y Reyes, 2019).

Para Chandio et al. (2017) el gobierno electrónico es una actividad desarrollada por el gobierno para mejorar la eficiencia de los servicios públicos basados en la tecnología informática (Internet), mejorando así las acciones gubernamentales en un marco más transparente y beneficiando a la ciudadanía. Según Yaghoubi (2017) el e-gobierno se basa en las nuevas TIC de las entidades nacionales y crea nuevos lineamientos de gestión pública con el fin de optimizar la calidad de los servicios e información brindada al público y mejorar la efectividad, eficiencia y transparencia de los servicios públicos. Entidades estatales, participaciones plenas de la ciudadanía, más cercanas a una sociedad llena de información y conocimiento compartido.

En tanto Osman et al. (2017); Rana et al. (2017) señalan que el e-gobierno busca incrementar el trabajo del sector público a través de acciones transparentes y efectivas, promover los métodos de información y comunicación en un momento ideal y adecuado, especialmente en un sistema seguro, sus respectivas plataformas y usuarios, además de ser transparentes en eficiencia y eficacia, también deben tener acceso a sus presupuestos y ejecución de obras públicas, deben mostrar seriedad, velar por la integridad, ser agradables con la ciudadanía en términos de calidad y oportunidad y alcanzar la mayor excelencia posible.

Según Gómez (2017) en el e-gobierno, se han establecido algunos beneficios básicos en la gestión política y social de la administración pública que contribuyen al desarrollo. Permite el uso de Internet y las redes informáticas, lo que significa acceso en tiempo real, asimismo permiten optimizar los recursos humanos, técnicos y presupuestarios para lograr una gestión eficiente de la información. Según Amuche (2019) el gobierno electrónico representa una nueva forma de construcción de la gestión pública para aumentar la transparencia, la eficiencia y promover la interacción y competencia social, y utilizar las TIC de manera centralizada y estratégica para dar respuesta a la ciudadanía y a todos los residentes.

Asimismo, el gobierno electrónico es visto como un medio de la gestión pública o del gobierno para modernizar sus procesos, puede mejorar la interacción con la ciudadanía y reducir la quiebra digital que aún existe en la actualidad. La gestión del gobierno electrónico buscar el crecimiento económico y social para modernizar el país (Barragán y Guevara, 2016). Para las entidades públicas, en los últimos años lo primordial es asegurar la igualdad y la participación ciudadana a través de plataformas digitales y sistemas de información (López y García, 2016).

Según De Armas y de Armas (2011) enfatizan que el gobierno electrónico tiene cuatro (4) dimensiones básicas: Dimensiones externas. Es la encargada de brindar servicios públicos a los ciudadanos o usuarios de la gestión; es decir que debe haber integración e interacción entre el gobierno electrónico y la ciudadanía para que puedan manejarlo de manera transparente y confiable. Esto significa que se han establecido todas las herramientas técnicas e información complementaria (como correo electrónico, foros, chat y otros servicios de mensajería) para poder utilizar la red de comunicación para brindar servicios y estar dispuesto a interactuar con la ciudadanía.

Dimensión Interna. Su propósito es reorganizar y diseñar el sistema nacional de gestión administrativa de la agencia con el fin de buscar la eficiencia y la modernización. Utilizar las TIC como herramienta de conversión de procesos para promover cambios en las entidades con el fin de dar una respuesta firme a las nuevas necesidades de los usuarios y servidores públicos de apoyo a la gestión local. Es decir esta dimensión está relacionado con el establecimiento de las TIC y su impacto en la gestión interna de la administración pública, adoptando estrategias para realizar cambio en los servicios de la organización y rediseñar estructura y procedimientos, según la percepción de los usuarios, para lo cual es necesario capacitar y motivar a los funcionarios públicos dentro de su cultura, con la esperanza de dominar gradualmente el método de uso de las capacidades y ventajas de todas las herramientas técnicas.

Dimensión Relacional. Incluye la necesidad de que las organizaciones gubernamentales establezcan relaciones sociales y comerciales con otras instituciones para apoyar su trabajo y actividades desde una perspectiva social e institucional, y buscar la mejora continua de sus procedimientos. De esta

forma, se recomienda establecer una red externa, durante el proceso de intercambio propuesto, otros beneficiarios pueden ingresar e interactuar a través del proceso interno de la organización, pero existen ciertas restricciones. Al respecto, es necesario mencionar que una de las facilidades que brinda el e-gobierno es la información que brindará a través de un portal transparente.

Dimensión Promoción. Se refiere a la promoción y expansión del conocimiento y la consolidación de desarrollo de la cultura e infraestructura y equipamiento necesarios, los cuales debe ser considerado como un componente más esencial de las acciones locales en el ámbito del gobierno electrónico. Esta dimensión gira en torno a dos ejes: a) Los ciudadanos tienen suficientes oportunidades. b) Cambio de paradigma: los ciudadanos pueden adaptarse a los cambios en los cambios de paradigma y los cambios continuos en diferentes áreas de la sociedad.

En cuanto a la fundamentación de la variable simplificación administrativa el D.S. N° 123-2018 señala que la simplificación administrativa busca eliminar y minimizar todas las exigencias burocrática dentro de una entidad sobre las operaciones administrativas, reduciendo los tiempos de espera (PCM, 2018). Para Bubatu (2018) el objetivo de la simplificación administrativa es eliminar los obstáculos de los trámites y requisitos de una gestión pública. Para Gamero (2013) señaló que las principales características de la simplificación administrativa son aumentar la eficiencia burocrática, optimizar los recursos y maximizar los resultados. En cuanto a la Secretaría de la Función Pública, señaló que la simplificación administrativa es responsabilidad de orientar y optimizar los servicios que brinda el Estado (SGP 2015).

Según Matei y Chesaru (2015), la simplificación administrativa son todas las normas y políticas que las instituciones necesitan para reducir las barreras entre los ciudadanos y el personal de servicio de las instituciones públicas. De igual forma, Lindley (2015); Junquero (2019) el propósito de la simplificación administrativa es buscar una institución administrativa nacional simple sin demasiada burocracia y carga administrativa para brindar buenos servicios a la ciudadanía. Para Molina (2016) señaló que la simplificación es la acción y actividad más simple, el único hecho es minimizar los trámites administrativos.

Para Trayter (2016), la simplificación administrativa es un conjunto de acciones y principios, enfocados en identificar, clasificar, analizar y hacer recomendaciones para optimizar permanentemente los procedimientos administrativos, reduciendo así la carga y simplificando los procedimientos internos. En cuanto a Gonzáles (2016), se enfoca en simplificar el trabajo administrativo reduciendo y optimizando la ejecución de las actividades del proceso, introduciendo herramientas técnicas u otras medidas similares. En lo que respecta a Maraví (2017), es un subsistema de la modernización de la gestión pública, y representa un avance en la simplificación y redefinición de sus metas a través de la integración continua de las entidades públicas. Para Bueno (2019), la simplificación administrativa es un procedimiento orientado a reducir, simplificar y mejorar los trámites y sus correspondientes costes, con el objetivo de dotar de facilidades y beneficiar a la ciudadanía.

Las dimensiones de la variable se consideraron según el Plan nacional de simplificación administrativa aprobado mediante R. M. N°048-PCM (2013) las cuales son: a) Dimensión procesos de simplificación administrativa, se refiere al desarrollo e implementación de métodos para simplificar la gestión, ayudar a optimizar los procedimientos y servicios de gestión y eliminar los procedimientos y servicios de gestión innecesarios. b) Dimensión incorporación de las tecnologías de información, se refiere a la promoción de herramientas informáticas estandarizadas, el uso de plataformas virtuales e intercambio de información entre sector público. c) Dimensión modelo de atención al ciudadano, se refiere a implementar y mejorar la atención a la Ciudadanía como parte integrante de la Modernización de la Gestión Pública, y d) Dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, se refiere a la promoción de diferentes participantes relacionados con el proceso de simplificación administrativa y grupos de actores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

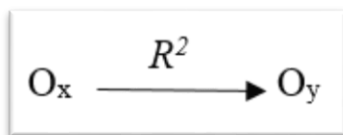
La investigación se realizó considerando su finalidad, siendo de tipo básica caracterizada por la búsqueda de fuentes de información que fundamente teóricamente el estudio y de ese modo contribuir en fortalecer el conocimiento de las variables (Eyisi, 2016).

Para esta investigación se trabaja bajo un método cuantitativo, según Sánchez et al. (2018), son indagaciones basadas en medidas numéricas. La investigación realizada de esta manera utiliza la recopilación y el análisis de información para probar hipótesis previamente establecidas, se utilizan datos estadísticos para establecer con precisión patrones de comportamiento de la población.

El diseño de investigación es no experimental, porque esto se hace sin manipulación deliberada de variables y fundamentalmente en la observación de los fenómenos que ocurren en el medio natural y luego en el análisis de los mismos; transversal, porque implica determinar diferentes características y desarrollos del diseño de investigación observacional a través de una medición retrospectiva en un momento dado y correlacional-causal, donde no hay manipulación de la variable y solo se estudia el efecto que una variable tiene sobre otra (Curtis *et al.*, 2016).

Figura 1

Esquema del diseño



Dónde:

O_x: Valor de la variable independiente: Gobierno electrónico

O_y: Valor de la variable dependiente: Simplificación administrativa

R²: Relación causa-efecto (regresión logística ordinal)

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición conceptual:

Según Antoni et al. (2018) es el uso de la tecnología como herramienta importante para el establecimiento de un gobierno adecuado y transparente para lograr una sociedad centralizada e informatizada. A través de una plataforma tecnológica basada en la información procesada por cada organización, los ciudadanos pueden crear, analizar, gestionar, procesar y compartir esta información, generando conocimiento para mejorar el desarrollo sostenible y la calidad de vida de los residentes.

Definición operacional.

La medición de la variable Gobierno electrónico se realizó mediante una escala ordinal, policotómica, aplicando un cuestionario con 32 ítems basado en De Armas y de Armas (2012) distribuidos entre sus dimensiones: Externa, Interna, Relacional y Promoción. Se determinaron tres niveles: Eficiente [32 - 74], Regular [75 - 118] y Deficiente [119 - 160]. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Variable dependiente: Simplificación administrativa

Definición conceptual

La Simplificación administrativa busca eliminar y minimizar todas las cargas burocráticas, requisitos exigentes redundantes de los procedimientos administrativos, que existen dentro de las entidades para reducir los tiempos de espera (PCM, 2018).

Definición operacional

Las variables de simplificación administrativa adoptan números ordinales, subescalas múltiples, aplicando un cuestionario con 20 ítems según la Resolución Ministerial N°048-2013-PCM, distribuidos en sus dimensiones, proceso de simplificación administrativa, combinación de tecnologías de la información, modelo de atención al ciudadano y gestión administrativa para fortalecer el proceso de simplificación. Se determinaron tres niveles: Básico [20 - 46], Intermedio [47 - 74] y Avanzado [75 - 100] (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es la totalidad de una colección o conjunto sobre el cual se analiza ciertas características comunes (Ventura-León, 2017). Este estudio constó de 450 trabajadores de un municipio de la provincia de Apurímac, registrados en el CAP de la entidad.

La muestra es una parte representativa de la población (Ventura-León, 2017). En este estudio, la muestra es no probabilística, por conveniencia, tomando en cuenta las medidas sanitarias tomadas por el gobierno ante la pandemia Covid-19, a fin de facilitar la adquisición de la información requerida para la investigación se realizó una encuesta a 87 trabajadores.

El muestreo es el proceso de determinación de las muestras a inspeccionar (Ventura-León, 2017). Este estudio utiliza un muestreo de conveniencia no probabilístico.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Trabajadores de ambos sexos con contrato vigente al momento de la encuesta.

Criterios de exclusión: Trabajadores de otras entidades, trabajadores con licencia, trabajadores de incorporación reciente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de la encuesta es el procedimiento por el cual se recoge la información para ser procesada y analizada (Sánchez et al., 2018). En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta en cada variable. Según Sánchez et al. (2017) la encuesta es un procedimiento realizado en el método de encuesta por muestreo, en el que se aplica una herramienta de recopilación de datos, consiste en un conjunto de preguntas o reactivos, y su propósito es recopilar información fáctica en una muestra determinada. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población, utiliza el nombre del censo.

Instrumentos

Para la recoger la información se utilizó el cuestionario, que consiste en un conjunto de ítems para recoger las percepciones de encuestados. En la presente investigación se diseñaron dos cuestionarios. En la variable Gobierno electrónico se aplicó un cuestionario basado en De Armas y de Armas (2011) y estuvo conformado por cuestionario con 32 ítems distribuidos entre sus dimensiones: Externa (12 ítems), Interna (8 ítems), Relacional (6 ítems) y Promoción (6 ítems). Se determinaron tres niveles: Eficiente, Regular y Deficiente.

Para las variables de simplificación administrativa se utilizaron un cuestionario de acuerdo con la Resolución Ministerial No. 048-2013-PCM, el constó de 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: dimensión proceso de simplificación administrativa (6 ítems), dimensión integración de tecnologías de la información (6 ítems) dimensión modelo de atención al ciudadano. (4 ítems) y dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa (4 ítems). Se establecieron tres niveles: básico, intermedio y avanzado. (Ver Anexo 3: Instrumentos).

Validez

La validez es un proceso que permite que la herramienta de verificación muestre evidencia, como el contenido, los criterios y la validez estructural, para demostrar que la medición de una variable mide lo que pretende medir. (Sánchez *et al.*, 2018),

En este estudio, la validez de contenido fue probada por expertos que expresaron opiniones de aplicabilidad. (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

Confiabilidad

La confiabilidad es el grado de confianza que se atribuye a los datos recogidos considerando los criterios de consistencia y coherencia en una prueba piloto (Sánchez *et al.*, 2018).

Se realizó una prueba piloto con la participación de 20 trabajadores. Las mediciones para determinar la confiabilidad se realizaron mediante la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado para el cuestionario de gobierno

electrónico el coeficiente de $\alpha = 0.942$ y el cuestionario de simplificación administrativa $\alpha = 0.842$. (Ver Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos).

3.5. Procedimiento

Se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la entidad para aplicar los instrumentos en los elementos de la muestra, a continuación, se motivó la participación voluntaria de los encuestados explicando el objetivo del estudio. Los cuestionarios se elaboraron en formato digital de Google y fueron enviados mediante medios electrónicos como el correo y WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizaron dos tipos de análisis. Según el análisis descriptivo de Sánchez et al. (2018) incluye la descripción de tendencias clave en los datos existentes y la observación de las condiciones que conducen a nuevos eventos. Para la investigación se elaboró una base de datos en Excel, donde fueron organizados los resultados según el nivel y dimensión de las variables, y presentarlos en forma de tabla de distribución de frecuencias.

Según el análisis de inferencia de Sánchez et al. (2018) es un conjunto de procedimientos estadísticos que se encarga de hacer deducciones, e infiriendo conclusiones, propiedades y tendencias, a partir de los datos obtenidos de la muestra. Se basa en cálculos probabilísticos, y su importancia radica en el interés del investigador por ir más allá de la descripción de los datos que tiene, y descubrir la fiabilidad de los suyos puede inferir sus propias conclusiones para aplicarlas a otros datos. Con respecto a las pruebas de hipótesis, se utilizó pruebas no paramétricas, porque las variables son escalas ordinales, se aplicó la regresión logística ordinal para determinar la dependencia de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó siguiendo una conducta responsable en investigación, aplicando principios éticos (confidencialidad, no maleficencia, benevolencia, autonomía), se aplicó a los participantes el consentimiento informado (Ver anexo 6), así como también el respeto a la autoría de las fuentes consultadas y seguimiento de normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Según las opiniones de 87 encuestados en la Tabla 1, se muestra la percepción respecto a la variable gobierno electrónico el cual se encuentra en un nivel eficiente con un 42%, es decir que los encuestados indican que la incorporación de un gobierno electrónico es de gran importancia y que poco a poco mejoró la calidad y eficiencia en sus proceso dentro de la entidad. Así mismo, las dimensiones de la variable se encuentran en un nivel eficiente es decir que la entidad hace uso de las tics facilitando la interacción con los ciudadanos, así mismo cumplen con potenciar la cohesión social fomentando el uso de las tics, facilitando las relaciones con las entidad pública o privadas, al mismo tiempo destacan el mejoramiento su funcionamiento interno, realzando su efectividad en sus actividades.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones

Nivel	VI. Gobierno electrónico		D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional		D4. Promocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	9	9	8	9.2	8	9.2	5	5.7	12	13.8
Regular	36	36	38	43.7	33	37.9	25	28.7	30	34.5
Eficiente	42	42	41	47.1	46	52.9	57	65.5	45	51.7
Total	87	87	87	100.0	87	100.0	87	100.0	87	100.0

De acuerdo a las opiniones de los encuestados, en la Tabla 2 se muestra que el 48% indica que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel avanzado, mientras que sus dimensiones se encuentran en proceso. Es decir que la entidad cumple la simplificación administrativa al implementar procesos que eliminan ciertos procedimientos engorrosos en beneficio de los usuarios tanto interno como externo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable simplificación administrativa y dimensiones

Nivel	VI. Simplificación administrativa		D1. Procesos de simplificación administrativa		D2. Incorporación de las tecnologías de información		D3. Modelo de atención al ciudadano		D4. Fortalecimiento del proceso de simplificación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inicio	9	10.3	2	2.3	14	16.1	15	17.2	19	21.8
En proceso	36	41.4	46	52.9	41	47.1	45	51.7	36	41.4
Avanzado	42	48.3	39	44.8	32	36.8	27	31.0	32	36.8
Total	87	100.0	87	100.0	87	100.0	87	100.0	87	100.0

4.2. Análisis inferenciales

Dado que los datos son clasificados y de análisis ordinales, se realizan pruebas no paramétricas. Para probar la hipótesis de **regresión logística ordinal**.

Prueba de hipótesis general

La Tabla 3 presenta los resultados de regresión logística ordinal, de acuerdo al Chi cuadrado =38.614 y el valor pseudo-r cuadrado 0.357 indicando variabilidad de Nagelkerke en un 35.7% de variabilidad de la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico.

Tabla 3

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la variable gobierno electrónico en la simplificación administrativas

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la simplificación administrativa	38.614	2	0.000	Cox y Snell	0.358
				Nagelkerke	0.426
				McFadden	0.242

Prueba de hipótesis específica 1

En la Tabla 4, se visualiza los resultados de regresión logística ordinal, de acuerdo al Chi cuadrado =13.572 y el valor pseudo-r cuadrado 0.183 indica que la variabilidad de Nagelkerke explicada por el modelo, estima un 18.3% de variabilidad de la relación entre el Proceso de simplificación administrativa y el gobierno electrónico. (Factores de predicción).

Tabla 4

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado del gobierno electrónico en el proceso de simplificación administrativa

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en el Proceso simplificación administrativa	13.572	2	0.001	Cox y Snell	0.144
				Nagelkerke	0.183
				McFadden	0.100

Prueba de hipótesis específica 2

Se presenta los resultados en la Tabla 5, donde indica que el Chi cuadrado =25.314, siendo el valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.291, donde estima un 29.1% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión Incorporación de las tecnologías de información.

Tabla 5

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la incorporación de las tecnologías de información	25.315	2	0.001	Cox y Snell	0.252
				Nagelkerke	0.291
				McFadden	0.143

Prueba de hipótesis específica 3

La Tabla 6 presenta los resultados de regresión logística ordinal, que el Chi cuadrado =34.657 y el valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.379, donde estima un 37.9% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión modelo de atención al ciudadano.

Tabla 6

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en el modelo de atención al ciudadano	35.657	2	0.000	Cox y Snell	0.3329
				Nagelkerke	0.379
				McFadden	0.198

Prueba de hipótesis específica 4

La Tabla 7 presenta los resultados de regresión logística ordinal, que el Chi cuadrado =52.985 y el valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.518, donde estima un 51.8% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

Tabla 7

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en el fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	52.985	2	0.000	Cox y Snell	0.456
				Nagelkerke	0.518
				McFadden	0.286

V. DISCUSIÓN

Los resultados del análisis de inferencia realizado en esta indagación, en la Tabla 3 se visualiza que el chi-cuadrado = 38.614 y el valor pseudo r cuadrado de Nagelkerke = 0.357, y la variabilidad del gobierno electrónico en la simplificación administrativa se estima en 35.7%. Para el análisis descriptivo, la Tabla 1 muestra la percepción de las variables de gobierno electrónico, el 42% se encuentra en un nivel efectivo y la Tabla 2 muestra que el 48% muestra que la simplificación administrativa está en un nivel avanzado. Es decir, los entrevistados dijeron que la fusión del gobierno electrónico es muy importante, mejora poco a poco la calidad, eficiencia y burocracia de los procesos administrativos dentro de la entidad.

Esto resultados se corroboran con la tesis de Vélez (2020) quien indago los documentos electrónicos en la gestión administrativa, asimismo señaló los beneficios de utilizar documentos electrónicos firmados digitalmente en las entidades nacionales, con miras a simplificar la gestión administrativa entre instituciones. Los resultados indicaron un coeficiente de Nagelkerke =0.294, es decir que la gestión administrativa influye sobre los documentos electrónicos. Asimismo, en el trabajo de Del Maestro (2020) estudió el gobierno electrónico y su incidencia en la gestión administrativa, donde sus resultados obtenidos concluyen que las variables e-gobierno y sus dimensiones muestra un nivel bueno y regular respectivamente. Además de un coeficiente de Nagelkerke =0.584 indicando que el gobierno electrónico impacta en la gestión de la entidad.

Lo antes mencionado se confirma con lo dicho por Antoni *et al.* (2018) quienes sostienen que una buena implementación del Gobierno electrónico en una entidad como herramienta fundamental hará que la entidad lleve una gestión adecuada y transparente, con el fin de lograr una sociedad centralizada e informatizada, y reducir trámites engorrosos en beneficio de la sociedad. En ese sentido De Armas y de Armas (2011) el uso de las TIC en las entidades nacionales generará cambios en el procesamiento de su información por parte de estas organizaciones, dando lugar a nuevas tendencias y nuevos métodos de toma de decisiones. Estas entidades deben realizar correctos análisis técnicos y auditorías. Las operaciones y los procesos técnicos que respaldan la

administración simplificada son la base fundamental para mejorar la eficiencia de la administración simplificada.

En cuanto a la hipótesis específica 1, la Tabla 4 presenta los resultados donde se indica que el chi-cuadrado = 13.572 y el valor de pseudo r cuadrado de 0,183 indica que la variabilidad de Nagelkerke explicada por el modelo estima la variabilidad del 18,3% de la relación entre el proceso de simplificación administrativa y el gobierno electrónico. Este resultado se asemeja al estudio de Quispe (2020) quien investigó sobre el gobierno electrónico y su incidencia en la modernización siendo sus resultados que la aplicación de la prueba de regresión logística ordinal muestra que la variable de e-gobierno tiene una respuesta positiva de incidencia sobre la modernización de gestión municipal siendo el de 15.109, la significancia es de 0.000, es decir, menos que $\alpha=0.05$.

Asimismo, Cano (2017) realizó un trabajo sobre gobierno electrónico como medio de mejoras los servicios públicos. Sus resultados evidenciaron una influencia significativa del e-gobierno en las gestiones públicas para la mejora de los servicios pública, concluyendo que la gestión pública hace uso regular de los nuevos conocimientos sobre sistemas de información electrónica y adapta dichas herramientas en beneficios a la ciudadanía. En los dos casos anteriores, los resultados de la encuesta son consistentes, lo que indica que el valor agregado real del gobierno electrónico en los servicios prestados por la entidad debe utilizarse para desarrollar una buena simplificación administrativa para brindar servicios de alta calidad.

Lo antes mencionado se confirma por lo prescrito en la R. M. N°048-PCM (2013) sobre los procesos de simplificación administrativa donde indica que debe implementar metodologías tecnológicas para simplificar la gestión y ayudar a optimizar los procesos y servicios eliminando los procedimientos innecesarios. Asimismo la PCM (2017) señaló que influye el fundamento de las normativas y procedimientos nacionales, por lo que el gobierno electrónico puede cumplir con los parámetros estipulados en la ley o con los trámites que requieran los agentes externos. También muestra que la implementación del gobierno electrónico y la provisión de servicios y la interacción ciudadana están interrelacionados, por lo que pueden interactuar de manera más efectiva con las tecnologías implementadas por las entidades locales.

En el caso de la hipótesis específica 2, en la Tabla 5, se muestra los resultados donde el Chi cuadrado =25.314 y el p-valor de la prueba es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula. El valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.291, donde estima un 29.1% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión Incorporación de las tecnologías de información. Estos resultados son similares al trabajo de Salazar (2020) sobre la influencia del gobierno digital en la participación ciudadana, que con base en los resultados estadísticos que obtuvieron confirmaron la hipótesis general de que el valor de significancia es $0.000 < .05$ y el grado es 57,5%, de la variable de influencia Según el índice de Nagelkerke.

Esto se confirma con lo indicado en la R. M. N°048-PCM (2013) donde precisa que la incorporación de las tecnologías de información, es justamente para promocionar herramientas informáticas estandarizadas haciendo uso de plataformas virtuales e intercambiando información entre sector público. En ese sentido De Armas y de Armas (2011) cree que las instituciones públicas deben modernizarse y adaptarse. Este es el principal cambio que se ha producido desde la implementación de las TIC. Es una oportunidad para iniciar el impulso de cambio y, de hecho, da una nueva expresión a la estructura y al proceso.

Respecto a la hipótesis específica 3, en la Tabla 6, se muestra el Chi cuadrado =34.657 y el p-valor de la prueba es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y el valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.379, donde estima un 37.9% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión Modelo de atención al ciudadano. Este resultado se asemeja a la indagación de Rucoba (2019) donde concluyo que existe una influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa. Recomendando seguir mejorando el sistema de información y hacer un seguimiento de la actualización de los requisitos de las herramientas de gestión, a fin de concluir que se debe realizar una formación continua sobre el uso de las Tic.

Esto se confirma con lo expresado en la R. M. N°048-PCM (2013) donde indica que toda entidad debe implementar un modelo de atención al ciudadano aplicando tecnologías de información para simplificar los trámites administrativos dentro de la entidad, y que beneficien al usuario. En ese caso De Armas y de

Armas (2011) propiciaron el uso de las TIC para formular pautas o procedimientos entre las administraciones nacionales y jugar un papel clave en la provisión de bienes o servicios de acuerdo con las rutas de la red. Una serie de agentes autorizados pueden acceder a los espacios internos y compartir cualquier tipo de los procesos burocráticos requiere información para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En la hipótesis específica 4, en la Tabla 7, se muestra el Chi cuadrado =52.985 y el p-valor de la prueba es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula. El valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.518, donde estima un 51.8% de variabilidad de predicción del gobierno electrónico sobre la dimensión Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa. Este resultado se asemeja al trabajo de Simón (2018) sobre los factores del gobierno electrónico inciden en la gestión pública, indicando un valor de Chi cuadrado =19.540, y una incidencia de nagelkerke de 45%, por ende el gobierno electrónico tiene un impacto significativo sobre la gestión pública.

El contenido aprobado por RM No. 048-PCM (2013) confirma el contenido anterior, que muestra que se fortalecen los procedimientos de simplificación administrativa, el método de reingeniería del proceso de organización de la entidad, y la interoperabilidad entre la agencia estatal y la agencia estatal. Con el fin de fortalecer la comunicación en un sentido amplio, para lograr el propósito de simplificar los trámites administrativos. Asimismo, Santamaría (2015) agregó que el fortalecimiento de los procedimientos deben ser decisiones y actividades acertadas para alcanzar las metas, que apoyarán la implementación de las TIC y el desarrollo de infraestructura para facilitar el acceso a las nuevas TIC. El principal desarrollo del paradigma La difusión de servicios y acciones de las entidades locales tiene el efecto de cohesión social.

Podemos decir que el gobierno electrónico y la simplificación administrativa son de suma importancia dentro de la administración pública, ya que el propósito del Estados es brindar servicios de calidad y sin tanta burocracia, para el bienestar social. Además, las TIC pueden ayudar a reducir los costos de transacción, simplificar los procedimientos burocráticos y utilizar los recursos de manera eficaz, aumentando así la eficiencia del gobierno, aumentando las tasas de llegada y la calidad de los servicios y respondiendo

adecuadamente a las necesidades públicas. Y fortalecer la conexión entre ellos, porque el intercambio de información promueve una mayor interacción entre ellos. Asimismo, permite a la ciudadanía intervenir en el proceso de toma de decisiones de manera determinada y comprender los temas relacionados. Con el desarrollo de la sociedad y las comunidades; brindar acceso a los procesos y políticas gubernamentales, confirmar que el país está obligado a reportar cualquier acción gubernamental y mejorar la transparencia de las operaciones gubernamentales.

Finalmente, vale la pena mencionar esta investigación porque se puede verificar la importancia de los trámites previos para que puedan ser tomados en cuenta para mejorar la gestión y efectividad de las entidades públicas, así como futuras investigaciones relacionadas con variables, Gobierno electrónico y simplificación administrativa, por lo que este trabajo tendrá utilidad metodológica, ya que el desarrollo se basa en estándares y procedimientos de investigación científica.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que el gobierno electrónico influye un 35.7% en la simplificación administrativa, es decir, la influencia habitual del e-gobierno en la claridad de los procedimientos implementados en la gestión de las entidades, resulta en una cierta celeridad y confianza en el servicio al cliente.
2. Se concluyó que el gobierno electrónico influye en un 18,3% en la dimensión del proceso de simplificación administrativa, siendo la influencia baja la entidad no ha cumplido plenamente con la implementación del gobierno electrónico en su proceso, lo que genera insatisfacción con la ciudadanía. cuando reciben los servicios prestados por la entidad.
3. Se concluyó que el gobierno electrónico influye en un 29.1% en la dimensión incorporación de la tecnología de la información es decir que la entidad utiliza la digitalización en procedimientos administrativos, herramientas y equipos electrónicos (como los métodos más cercanos a los servicios de Internet) y capacitación en tecnologías de la información y la comunicación.
4. .Se concluyó que el gobierno electrónico influye en un 37.9% en la dimensión del modelo de servicio ciudadano, es decir tiene un impacto moderado en la implementación de su modelo de atención, porque no han logrado satisfacer la enorme demanda ciudadana de servicios públicos.
5. Se concluyó que el gobierno electrónico influye en un 51.8% en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, según el resultado positivo, la entidad incluye en sus actividades a todo su personal para la toma de decisiones para el cumplimiento de sus objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos y gerentes de la entidad que mejoren y ajusten el sistema y la tecnología de información de acuerdo con el sistema y los procedimientos para que la agilización administrativa sea la mejor, y al mismo tiempo implementen, promuevan y capaciten al nivel de agilización administrativa.
2. Se recomienda que los directores de la entidad evalúen la actualización de las herramientas de gestión, normativas e instrucciones internas relacionadas con los servicios, funciones y procesos internos, los cuales son provistos por los métodos electrónicos y digitales de la entidad para mejorarlos.
3. Se recomienda que los directores y gerentes de la entidad implementen capacitaciones sobre el uso de las TIC utilizadas dentro de la entidad para asegurar su uso en las diferentes funciones y procesos desarrollados.
4. Se recomienda que los directores de la entidad mejoren la interoperabilidad con diferentes instituciones públicas y privadas para asegurar el mejor flujo de información requerido para las funciones y servicios diarios que se brindan dentro de la institución, a través de la implementación de convenios y tratados.
5. Se recomienda que los jefes de unidad fortalezcan el sistema de información técnica y utilicen herramientas actualizadas para reducir procedimientos innecesarios para la unidad.

REFERENCIAS

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119 <https://cutt.ly/LjjP1o4>
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(16), 146-157. <http://dx.doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Cano, C. (2017) Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%2c%20Christian%20Jos%c3%a9.pdf>

- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
- Curtis, E. A., Comiskey, C., y Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6). <https://journals.rcni.com/nurse-researcher/importance-and-use-of-correlational-research-nr.2016.e1382>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Del Maestro, M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres*. 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45. <https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC*, Buenos Aires, 39. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 72. https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf

- Eyisi, D. (2016). The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science Education Curriculum. *Journal of Education and Practice*, 7(15), 91-100. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1103224>
- Gamero, E. (2013). La simplificación del procedimiento administrativo "better regulation", "better administration". *Revista española de derecho administrativo*, 79-126. <https://cutt.ly/ajjP6NB>
- Gil, F. T. (2019). Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 22, 337.
- Gómez, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 594-597). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3047273.3047338>
- González, M. (2016). Administrative simplification, planning permission and responsible declaration. *Revista jurídica de Castilla y León*, 39, 294. <https://cutt.ly/qjjAwQ9>
- Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 146-157. <https://cutt.ly/2jjAiKE>
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI век*, (1), 13-21.
- Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual* 11 (21) 45-73. <https://cutt.ly/VjjAjjD>

- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *IUS Et Veritas*, (54), 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). Plan de Gobierno Digital 2020 – 2022. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/426474-plan-de-gobierno-digital-2020-2022>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital Cemci*, 30 (2) 1-34. <https://cutt.ly/jjjAnLx>
- Muthuselvi, L., & Ramganes, E. (2017). Use of e-governance by administrators of higher learning institutions. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 1(2), 68-73.
- Osman, W. R. B. S., Abdulraheem, M. H., & Nadzir, M. M. (2017). Factors that influence the citizens' participation in e-government decision. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 14(9), 341-346.
- Pérez, L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4620>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa*.

https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Decreto Supremo N° 123-2018. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://n9.cl/iicsw>

Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., y Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information systems frontiers*, 19(3), 549-568. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9613-y>

Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>

Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. Capitals Circle Group, 41

Salazar, J. (2020). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

- Santamaría, J. A. (2015) Los proyectos de ley del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y de régimen jurídico del sector público. *Documentación Administrativa: Nueva Época*, 2, pp. 1-15
- Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>
- Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity*, 23(4), 399-409.
- Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Yáñez, C. & Reyes, M. (2019). Racionalidad técnica y liderazgo: análisis del formato banner en la oferta de la política pública. *Revista de pensamiento e investigación social*, Chile. <https://ddd.uab.cat/record/206262>

Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. *Management Researches*, 10(37), 203-222.
https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gobierno electrónico y su influencia en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2021

AUTOR: Zaida Guzmán Palomino

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
P. general ¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021? P. específicos a) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión tiempo de atención en la Municipalidad Provincial de Abancay - 2021? b) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la dimensión costo de los procedimientos de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2021? c) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico	O. general Determinar el efecto del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Abancay, 2021 O. específicos: a) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión tiempo de atención en la municipalidad provincial de Abancay – 2021, b) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la dimensión costo de los procedimientos en la municipalidad provincial de Abancay – 2021, y c) Determinar la influencia del gobierno electrónico	H. específicos El gobierno electrónico influye en la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2021 H. específicas: a) El gobierno electrónico influye en la dimensión tiempo de atención de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2021 b) El gobierno electrónico influye en la dimensión costo de los procedimientos de la Municipalidad	Variable independiente: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Ordinal Opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente [32 - 74] Regular [75 - 118] Eficiente [119 - 160]
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 – 22		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	23 – 28		
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	29 - 34		

en la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos en el Municipio Provincial de Abancay - 2021?	en la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos en la municipalidad provincial de Abancay, 2021	Provincial de Abancay - 2021? c) El gobierno electrónico influye en la mejora continua de procesos y procedimientos de la municipalidad provincial de Abancay, 2021.	Variable: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1 – 6	Ordinal Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]
			Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.	7 – 12		
			Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC. Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.	13 – 16		

			Fortalecimiento del procesos de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	17 – 20		
--	--	--	--	--	---------	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 8

Operacionalización de la variable Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variable
Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 12	Escala: Ordinal	Deficiente [12 - 27] Regular [28 - 43] Eficiente [44 - 60]	
Interna	Impacto en la gestión Nivel de adaptación Mejoras en la gestión	13 – 20	Opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Deficiente [8 - 18] Regular [19 - 30] Eficiente [31 - 40]	Deficiente [32 - 74] Regular [75 - 118]
Relacional	Facilidad de intercambio de información Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia.	21 – 26	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente [6 - 13] Regular [14 - 21] Eficiente [22 - 30]	Eficiente [119 - 160]
Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 - 32		Deficiente [6 - 13] Regular [14 - 21] Eficiente [22 - 30]	

Nota: Basado en De Armas y de Armas (2011).

Tabla 9*Operacionalización de la variable Simplificación administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variable
Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1 – 6		Básico [6 - 13] Intermedio [14 - 21] Avanzado [22 - 30]	
Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.	7 – 12	Ordinal Escala ordinal.	Básico [6 - 13] Intermedio [14 - 21] Avanzado [22 - 30]	
Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC. Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.	13 – 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [4 - 8] Intermedio [9 - 14] Avanzado [15 - 20]	Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]
Fortalecimiento del procesos de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	17 – 20		Básico [4 - 8] Intermedio [9 - 14] Avanzado [15 - 20]	

Nota: Basado en la R. M. N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

Anexo 3. Instrumentos

ÍTEM
<p>La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión. *</p> <p><input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación *</p> <p><input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> En desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><input type="radio"/> De acuerdo</p> <p><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo</p>

Link del formulario

<https://forms.gle/KX1aoP8thNKvWMLK9>

Cuestionario de Gobierno electrónico

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia del Gobierno electrónico en la simplificación administrativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

	Dimensión 1: Externa	1	2	3	4	5
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
	Dimensión 2: Interna	1	2	3	4	5
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas					

	innovaciones tecnológicas.					
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	Dimensión 3: Relacional	1	2	3	4	5
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online					
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
	Dimensión 4: Promoción	1	2	3	4	5
27	El sistema implementado es amigable para el usuario					
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente					
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario					

Nota: Autoría propia. Basado en De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION

Cuestionario de Simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

	Dimensión procesos de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
	Dimensión incorporación de las tecnología de la información					
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet					
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	Dimensión modelo de atención al ciudadano					
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC					
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					

15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina					
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas					
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto					

Nota: Autoría propia. Basado en Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa.* https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Externa							
	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
13	Dimensión 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X		

15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X		
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X		
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
Dimensión 3: Relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X		
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X		
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	X		X		X		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	X		X		X		
Dimensión 4: Promoción		Si	No	Si	No	Si	No	
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	X		X		X		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X		
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	X		X		X		
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	X		X		X		
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mag. Anabel Aranibar Molina DNI:40762796

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Junio del 2021




Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión procesos de simplificación administrativa							
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	Dimensión incorporación de las tecnología de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	X		X		X		
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	Dimensión modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios	X		X		X		

	internos accedan a la información generada por su oficina						
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	X		X		X	
	Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	X		X		X	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	X		X		X	
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X	
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X	
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mag. Anabel Aranibar Molina DNI:40762796

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Junio del 2021



Anabel Aranibar Molina
CONTADOR-ABOGADA
MAT. N° 2583 / MAT. N° 1789

Anexo 5. Confiabilidad

Tabla 10
Estadística de fiabilidad variable gobierno electrónico

Alfa de Cronbach		N de elementos		
,942		32		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,50	224,053	,797	,938
P2	104,40	228,358	,611	,940
P3	103,90	239,253	,175	,945
P4	104,50	228,789	,608	,940
P5	104,35	226,450	,806	,938
P6	104,35	228,871	,588	,940
P7	104,50	229,947	,673	,940
P8	104,35	227,713	,632	,940
P9	104,60	236,253	,465	,941
P10	104,25	234,197	,385	,942
P11	105,25	224,724	,565	,941
P12	105,35	224,239	,607	,940
P13	104,80	226,379	,709	,939
P14	104,60	226,884	,776	,939
P15	104,05	236,261	,446	,941
P16	104,85	220,661	,851	,937
P17	104,60	226,568	,791	,938
P18	104,40	229,516	,566	,940
P19	104,20	235,642	,514	,941
P20	104,25	240,513	,209	,943
P21	104,00	237,684	,463	,941
P22	104,30	227,063	,656	,940
P23	104,35	229,082	,627	,940
P24	104,50	233,316	,517	,941
P25	104,00	246,000	-,048	,945
P26	103,70	236,221	,447	,941
P27	104,45	228,997	,704	,939
P28	104,05	234,787	,462	,941
P29	104,55	229,313	,812	,939
P30	104,20	237,537	,409	,942
P31	105,00	219,158	,766	,938
P32	104,65	229,924	,555	,941

Tabla 11

Estadística de fiabilidad variable simplificación administrativa

Alfa de Cronbach			N de elementos		
,842			20		
Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	68,64	110,242	,354	,989	,838
P2	67,91	110,372	,635	,929	,829
P3	68,73	111,351	,417	,994	,835
P4	68,36	106,909	,472	,945	,832
P5	68,18	116,918	,171	,970	,843
P6	68,41	111,301	,349	,887	,838
P7	69,14	118,028	,069	,944	,849
P8	69,23	112,089	,332	,906	,838
P9	69,32	123,656	-,162	,886	,863
P10	68,73	104,303	,678	,993	,823
P11	68,55	107,307	,529	,958	,830
P12	68,32	110,323	,566	,989	,830
P13	69,45	106,165	,359	,864	,841
P14	68,95	110,617	,458	,920	,833
P15	68,50	109,024	,481	,979	,832
P16	68,86	106,790	,586	,994	,827
P17	68,73	108,494	,459	,956	,833
P18	68,41	104,920	,746	,975	,822
P19	69,00	103,619	,719	,997	,821
P20	68,64	104,433	,556	,882	,828

Anexo 6. Consentimiento informado



Cuestionario de Gobierno electrónico y Simplificación administrativa

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca del gobierno electrónico y simplificación administrativa en la entidad. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo zaguzmanp@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:
A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Zaida Guzmán Palomino

Anexo 7. Autorización aplicación de instrumentos

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY

SOLICITA: *Solicita autorización para aplicar 100 Encuentros en la zona de proyecto Tares*

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY

Yo, *Zeide Monta Guzman*
Identificado con *42.63.6207*
Domiciliado en *Via de salida KAS*

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Mi nombre es Zeide Monta Guzman, soy un ciudadano de Tares, quiero solicitar el goce de permisos de registro en el Tares y Gobierno electoral, y su influencia en la simplificación Administrativa en una comunidad Provincial de Tares, en la zona de proyecto Tares. Solicito la autorización para aplicar 100 Encuentros.

Por tal motivo, solicito la autorización para aplicar 100 Encuentros.

En fe de lo anterior, adjunto el presente ser de Ley que usted autorizar, adjunto al presente

del 20...

[Firma]
FIRMA *42.63.6207*

SELLO DE RECEPCION

[Firma]
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
CPC. *[Firma]* *Armon*
SUE GRACIAS POR SU ATENCION

ASUNTO: *Autorización para aplicar Encuentros en Tares*

LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY.

Autoriza lo siguiente:

De acuerdo a la solicitud presentado el día 07 de Junio del año 2021.

Por el señor **Zaida Maritza Guzmán Palomino**, con DNI N° **43636207**, donde solicita la autorización para la aplicación de 100 cuestionarios para el desarrollo del proyecto de TESIS en:

**"Gobierno electrónico y su influencia en la simplificación administrativa en una
Municipalidad Provincial de Apurímac - 2021**

Por tanto:

Se autoriza la aplicación de los 100 cuestionarios al personal en general de la municipalidad provincial de Abancay.

Abancay 07 de Junio del 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ABANCAY
C.P.C. Revelino Mamani Aymituma
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Anexo 8. Base de datos

	Gobierno electrónico																																
	D1										D2										D3						D4						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
E1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	
E4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
E5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
E6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
E7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4
E10	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
E14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
E15	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
E16	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5
E17	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
E20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E21	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5
E22	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
E23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
E24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
E25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E27	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E28	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E29	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
E32	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
E33	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E34	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E35	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E36	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E38	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E39	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E40	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E41	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E45	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E46	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E47	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E49	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E52	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E53	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5

E54	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E55	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E57	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E58	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E59	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E60	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E62	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E64	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E65	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E66	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E68	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E69	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E70	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E71	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E72	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E73	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E75	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E76	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E77	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E78	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E80	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

E81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E82	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
E83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E85	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
E86	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
E87	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5

Simplificación administrativa																				
	D1					D2					D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	1	1	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
E5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2
E7	1	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E10	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
E11	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
E12	4	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E15	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E16	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
E18	4	4	4	2	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
E19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2
E21	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E22	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

E23	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E26	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E27	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E28	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E29	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E32	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E33	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E34	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E35	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E37	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E39	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E40	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E41	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E43	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E44	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E45	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E46	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E47	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E48	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E49	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E52	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E53	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E54	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E55	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E58	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E59	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E60	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E61	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E63	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E65	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E66	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E67	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E69	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E70	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E71	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E72	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E73	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E74	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E75	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E77	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E78	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E79	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E80	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5
E81	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E83	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E84	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E85	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E86	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
E87	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5